

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN  
PELANGGAN DAN PERSEPSI PERUSAHAAN ATAS  
KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA  
PT. SINARMAS PELANGI ( SPL CARGO )**

**SKRIPSI**

**SISKA AYU LESTARI  
21170000143**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN  
PELANGGAN DAN PERSEPSI PERUSAHAAN ATAS  
KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT.  
SINARMAS PELANGI ( SPL CARGO )**

**SKRIPSI**

**SISKA AYU LESTARI  
21170000143**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

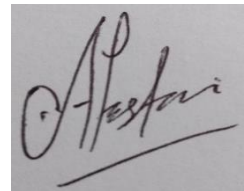
## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN PELANGGAN DAN PERSEPSI PERUSAHAAN ATAS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT. SINARMA PELANGI ( SPL CARGO )**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 08 September 2021



**SISKA AYU LESTARI**

NPM 21170000143

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN PELANGGAN DAN PERSEPSI PERUSAHAAN ATAS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT. SINARMA PELANGI ( SPL CARGO )**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 08 September 2021

Pembimbing,



Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc


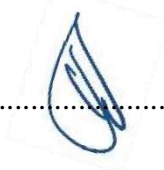

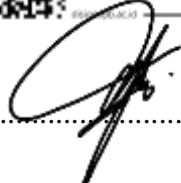
## HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN PELANGGAN DAN PERSEPSI PERUSAHAAN ATAS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT. SINARMA PELANGI ( SPL CARGO )**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 08 September 2021 dengan nilai A

#### **Panitia Ujian Karva ilmiah**

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc  
(Pembimbing)
3. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Anggota Penguji)
4. ; Rama Chandra, SE, ME  
(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan Sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi S1 Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STEI ), Jakarta.

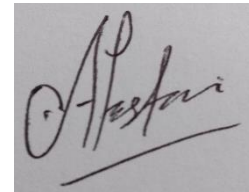
Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
4. Bapak H. Agustin Burda, BSBA, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
6. Pihak PT. Sinarmas Pelangi yang telah banyak membantu dalam usahamemperoleh data yang peneliti perlukan
7. Semua responden PT. Sinarmas Pelangi yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner untuk memperoleh data yang diperlukan.
8. Ibu Toisah selaku orang tua penulis yang banyak mendukung serta memberi semangat dan doa untuk kelulusan kuliah ini.

9. Muharom selaku suami peneliti yang terus mendukung memberi semangat dan hiburan pada saat proses pembuatan skripsi ini.
10. Kepada sahabatku Monica Listyati yang sudah membantu saya, mensupport saya, yang bersedia mendengarkan keluhan saya, dan serta do'a nya untuk saya.
11. Rekan – rekan teman seperjuangan kak Risma, kak Ira, kak Titin, Risti dan lainnya, yang telah saling mensupport satu sama lain.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 08 September 2021



**SISKA AYU LESTARI**  
NPM 21170000143

# **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SISKAYU LESTARI  
NPM : 21170000143  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

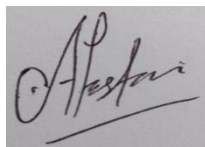
## **ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN PELANGGAN DAN PERSEPSI PERUSAHAAN ATAS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT. SINARMA PELANGI ( SPL CARGO )**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 08 September 2021

Yang menyatakan,



SISKAYU LESTARI



Siska Ayu Lestari  
NPM : 21170000143  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN PELANGGAN DAN PERSEPSI PERUSAHAAN ATAS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT. SINARMA PELANGI ( SPL CARGO )**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya tingkat kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi perusahaan atas harapan pelanggan terkait kualitas layanan yang merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. Sinarmas Pelangi ( SPL Cargo ), serta mengetahui atribut-atribut pelayanan yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Service Quality ( Servqual ).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu seluruh pelanggan PT. Sinarmas Pelangi dan karyawan PT. Sinarmas Pelangi. Dalam penelitian ini, teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* untuk perusahaan dengan sampel sebanyak 30 responden dan untuk pelanggan menggunakan Teknik *purposive sampling*, dengan sampel sebanyak 80 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Pengujian atas persyaratan data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas instrumen penelitian melalui SPSS 20.

Hasil yang didapat dari analisis servqual adalah diketahuinya adanya kesenjangan harapan antara harapan pelanggan dan persepsi perusahaan, Dari hasil penelitian diperoleh 18 atribut, yang dikelompokkan dalam 5 dimensi atribut kualitas yakni : Tangibles ( bukti fisik ), Reliability ( kehandalan ), Responsiveness ( ketanggapan ), Assurance ( jaminan dan kepastian ), Emphaty ( empati ), dari 18 atribut diperoleh 8 atribut yang memiliki performa gap score positif dan 10 atribut lainnya memiliki performa gap score negative yang berarti masih belum memenuhi harapan pelanggan, sehingga perlu adanya perbaikan layanan terutama pada gap score yang ber-negative yaitu pada dimensi Tangibles ( bukti fisik ), Reliability ( kehandalan ), Responsiveness ( ketanggapan ).

***Kata kunci : Kualitas Layanan, Metode Servqual***

Siska Ayu Lestari  
NPM : 21170000143  
Program Studi S-1 Manajemen

Advisor :  
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

***ANALYSIS OF THE GAP BETWEEN CUSTOMER EXPECTATIONS AND COMPANY PERCEPTIONS OF THE QUALITY OF DELIVERY SERVICES IN PT. SINARMAS PELANGI ( SPL CARGO )***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the level of gap between customer expectations and the company's perception of customer expectations related to service quality which is one of the important factors in improving service quality at PT. Sinarmas Pelangi (SPL Cargo), as well as knowing the service attributes that can be improved to increase customer satisfaction. The method used in this study is the Service Quality (Servqual) method.*

*This study uses a quantitative approach. The method of data collection in this research is by distributing questionnaires. The population in this study is divided into two, namely all customers of PT. Sinarmas Pelangi and employees of PT. Sinarmas Rainbow. In this study, the sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling technique for companies with a sample of 30 respondents and for customers using purposive sampling technique, with a sample of 80 respondents. The data used in this study are primary and secondary data. Testing on data requirements is carried out using the validity and reliability test of the research instrument through SPSS 20.*

*The results obtained from the servqual analysis are that there is a gap in expectations between customer expectations and company perceptions. From the research results obtained 18 attributes, which are grouped into 5 dimensions of quality attributes, namely: Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee and certainty), Empathy (empathy), from 18 attributes obtained 8 attributes that have a positive gap score performance and 10 other attributes have a negative gap score performance which means that they still do not meet customer expectations, so there needs to be service improvements, especially on the gap score The negative ones are Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness).*

***Keywords: Service Quality, Servqual Method***

# DAFTAR ISI

## Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II .....	6
KAJIAN PUSTAKA .....	6
2.1 Review Hasil – Hasil Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka konseptual .....	27
BAB III .....	30
METODA PENELITIAN .....	30
3.1 Strategi Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	33

3.4	Operasionalisasi Variabel .....	35
3.5	Metoda Analisis Data .....	40
BAB IV .....		45
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		45
4.1	Deskripsi Perusahaan.....	45
4.2	Deskripsi Responden dan Deskripsi Data.....	47
4.3	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	52
4.4	Analisis Servqual .....	55
4.5	Perbandingan Temuan Hasil Peneliti .....	62
BAB V .....		64
SIMPULAN DAN SARAN .....		64
5.1	Simpulan .....	64
5.2	Saran .....	65
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	66
DAFTAR REFERENSI .....		67
DAFTAR LAMPIRAN .....		69

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Atribut Harapan Pelanggan.....	36
Tabel 3. 2 Atribut Persepsi Perusahaan.....	38
Tabel 3. 3 Skala Penilaian.....	41
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pelanggan.....	47
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa .....	48
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan Perusahaan .....	49
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Usia Karyawan Perusahaan .....	50
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Divisi Pekerjaan Karyawan Perusahaan....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelanggan .....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Karyawan Perusahaan .....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliability Kuesioner Pelanggan .....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliability Kuesioner Karyawan Perusahaan.....	55
Tabel 4. 10 Skor Servqual pada Dimensi Tangibles ( Bukti Fisik ) .....	56
Tabel 4. 11 Skor Servqual pada Dimensi Reliability ( Kehandalan ).....	57
Tabel 4. 12 Skor Servqual pada Dimensi Respponsiveness ( Ketanggapan ).....	58
Tabel 4. 13 SKor Servqual pada Dimensi Assurance ( Jaminan dan Kepastian ).....	59
Tabel 4. 14 Skor Servqual pada Dimensi Emphaty ( Empati ) .....	60
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Skor Servqual.....	61

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1 Model Konseptual Service Quality.....	17
Gambar 2. 2 Model Kerangka Konseptual Penelitian .....	28

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuesioner.....	75
Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen .....	79
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	82
Lampiran 5. Surat Riset Penelitian .....	83

